

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN CLOUDWISE

(Versie 2022-1)

## HOOFDSTUK I. ALGEMEEN

### Artikel 1 - Definities

De in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Cloudwise gebruikte definities hebben de betekenis als in dit Artikel 1 bepaald.

<b>Algemene Voorwaarden</b>	deze Algemene Leveringsvoorwaarden Cloudwise
<b>AVG</b>	Verordening (EU) 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
<b>Beheer</b>	het installeren, configureren en beheren van de Software en/of onderdelen van de Klant Infrastructuur
<b>Beheerder</b>	een medewerker van Klant die door Klant is aangewezen om Gebruikers te ondersteunen bij het gebruik van de Software of Hardware
<b>Bijlage</b>	een bijlage bij de Overeenkomst zoals een specificatie van de door Cloudwise te leveren Hardware en/of Diensten
<b>COOL</b>	het door Cloudwise ontwikkelde Cloudwise Online Onderwijs Leerplatform, bestaande uit verschillende modules
<b>Cloudwise</b>	Cloudwise B.V.
<b>Consultancy</b>	het in opdracht van de Klant verrichten van advieswerkzaamheden door Cloudwise aan de Klant
<b>Detachering</b>	het door of via Cloudwise in opdracht van de Klant tijdelijk tewerk stellen van arbeidskrachten bij de Klant
<b>Defect</b>	een defect aan of ontbrekende eigenschap van de Hardware
<b>Diensten</b>	door Cloudwise aan Klant te verlenen diensten waaronder de beschikbaarstelling van Software, Beheer, Onderhoud, Ondersteuning, het geven van Trainingen, Consultancy en Detachering
<b>Gebrek</b>	een defect in de Software dat ertoe leidt dat de Software niet functioneert in overeenstemming met de in de Overeenkomst vastgelegde specificaties
<b>Gebruiker</b>	aan de Klant verbonden medewerkers, docenten en scholieren en andere personen die door de Klant zijn geautoriseerd om de Software te gebruiken

<b>Hardware</b>	door Cloudwise aan Klant geleverde zaken waaronder computerapparatuur en accessoires
<b>IE-rechten</b>	intellectuele eigendomsrechten, waar dan ook ter wereld ontstaan, al dan niet vatbaar voor registratie, geregistreerd of ongeregistreerd, inclusief maar niet beperkt tot auteursrechten, (sui generis) databankenrechten, bedrijfsgeheimen, octrooirechten en merkenrechten
<b>Klant</b>	de wederpartij van Cloudwise bij de Overeenkomst
<b>Klantdata</b>	alle data die door of namens de Klant of leveranciers van de Klant zijn verzameld of gecreëerd en als onderdeel van de Diensten door Cloudwise voor de Klant worden verwerkt
<b>Klant Infrastructuur</b>	de software, hardware, databases, (internet)verbindingen, interfaces en andere onderdelen van de ICT infrastructuur die Klant in eigendom heeft of waarover Klant uit hoofde van een overeenkomst met een derde de beschikking heeft
<b>Nieuwe Versie</b>	een opvolgende versie van de Software die ten opzichte van de dan gebruikte versie in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteit bevat
<b>Onderhoud</b>	het oplossen van Gebreken en de release van Updates en Nieuwe Versies
<b>Ondersteuning</b>	ondersteuning aan Beheerders bij het gebruik van de Software, de Hardware en/of andere software of hardware waarover Cloudwise op grond van de Overeenkomst het Beheer uitvoert
<b>Offerte</b>	het aanbod van Cloudwise aan de Klant om een Overeenkomst aan te gaan of tot wijziging van een Overeenkomst
<b>Overeenkomst</b>	de overeenkomst tussen Cloudwise en Klant op grond waarvan Cloudwise producten, diensten en/of zaken aan Klant levert
<b>Overmacht</b>	een niet-toerekenbare tekortkoming als bedoeld in artikel 6:75 BW, inclusief maar niet beperkt tot tekortkomingen als gevolg van natuurgeweld, brand, ziekte van personeel, internetstoringen of storingen in een telecommunicatie- of elektriciteitsnetwerk, (cyber)criminaliteit, een overmachtssituatie bij een leverancier en gewijzigde wetgeving
<b>Partij, Partijen</b>	Cloudwise en/of Klant
<b>Schriftelijk</b>	schriftelijk of elektronisch vastgelegd
<b>Service Level Agreement</b>	het document waarin de serviceniveaus en details voor Onderhoud en Ondersteuning zijn vastgelegd

<b>Software</b>	in de Overeenkomst gespecificeerde onderdelen of modules van COOL of andere door Cloudwise ontwikkelde software, inclusief documentatie
<b>Startdatum</b>	de in de Offerte bepaalde startdatum of, bij gebreke van een in de Offerte bepaalde datum, de datum waarop Cloudwise aanvangt met de levering van de Dienst(en)
<b>Training(en)</b>	training(en) van Cloudwise aan Beheerders en/of Gebruikers voor het gebruik van de Software en/of Hardware
<b>Update</b>	een nieuwe release van de Software waarin één of meerdere Gebreken zijn hersteld en/of een beperkte verbetering of uitbreiding van de bestaande functionaliteit heeft plaatsgevonden
<b>Verwerkersovereenkomst</b>	de tussen Partijen gesloten overeenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG
<b>Vergoeding</b>	de in de Overeenkomst bepaalde prijs voor de door Cloudwise aan Klant te leveren producten, diensten of zaken
<b>Vertrouwelijke Informatie</b>	informatie van Partijen ten aanzien waarvan de ene Partij aan de andere Partij kenbaar heeft gemaakt dat deze vertrouwelijk is of die redelijkerwijs als vertrouwelijk dient te worden beschouwd, inclusief maar niet beperkt tot de Klantdata, doch uitgezonderd informatie die op het moment van openbaarmaking publiekelijk bekend was of die, anders dan door schending van een geheimhoudingsverplichting, op het moment van openbaarmaking reeds in bezit van de openbaarmakende Partij was
<b>Werkdag</b>	elke dag behalve zaterdagen, zondagen en in Nederland erkende officiële feestdagen
<b>Werktijden</b>	8.30 uur tot 17 uur op Werkdagen

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

- 2.1 Hoofdstuk I van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op alle Overeenkomsten. Hoofdstuk II, III en IV van de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing wanneer de daarin genoemde diensten of zaken worden geleverd.
- 2.2 De toepasselijkheid van afwijkende voorwaarden op de Overeenkomst, waaronder inkoopvoorwaarden van Klant, is uitgesloten, behalve voor zover in de Offerte expliciet is bepaald dat van de Algemene Voorwaarden wordt afgeweken.
- 2.3 Indien de Offerte en de Bijlagen onderling tegenstrijdige bepalingen bevatten, hebben de bepalingen in de Offerte voorrang. Indien Hoofdstuk I en II respectievelijk III en IV onderling tegenstrijdige bepalingen bevatten, hebben de bepalingen in Hoofdstuk II respectievelijk III voorrang.
- 2.4 Cloudwise behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen op voorwaarde dat Cloudwise de Klant tenminste drie (3) maanden voor de ingangsdatum van de

wijziging schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van de wijziging en bijbehorende ingangsdatum. Wanneer de wijziging de rechten van de Klant wezenlijk aantast en Klant hier niet mee akkoord gaat heeft de Klant het recht de Overeenkomst tussentijds op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging volgens de mededeling van Cloudwise in zou gaan.

### **Artikel 3 - Rechten en verplichtingen**

- 3.1 Cloudwise zal de Overeenkomst met zorg en in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving uitvoeren maar garandeert niet dat door de uitvoering van de Overeenkomst een bepaald resultaat wordt bereikt of dat de Diensten of Hardware vrij zijn van gebreken.
- 3.2 Cloudwise zal zich naar beste vermogen inspannen om overeengekomen of door haar bekend gemaakte levertijden en/of deadlines te halen maar deze levertijden en/of deadlines zijn altijd indicatief. Levertijden en/of deadlines brengen Cloudwise niet eerder in verzuim dan nadat Cloudwise schriftelijk in gebreke is gesteld op de wijze bepaald in artikel 10.1.
- 3.3 Als Cloudwise een levertijd en/of deadline dreigt te overschrijden dan zal Cloudwise de Klant zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk informeren over de overschrijding, met Klant in overleg treden over een nieuwe planning en een oplossing voorstellen om de negatieve gevolgen van de overschrijding voor de Klant te beperken.
- 3.4 Klant verplicht zich om:
- Cloudwise tijdig alle informatie te verstrekken die Cloudwise noodzakelijk acht of die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst door Cloudwise;
  - Cloudwise toegang te verlenen of voor Cloudwise toegang te verwerven tot alle fysieke locaties en alle onderdelen van de Klant Infrastructuur voor zover door Cloudwise aangewezen als noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, desgevraagd buiten Werktijden;
  - Gebreken, Defecten en incidenten zo spoedig en volledig mogelijk na constatering op de door Cloudwise aangegeven wijze te melden bij Cloudwise;
  - tijdig zodanig voldoende gekwalificeerd en ervaren personeel vrij te maken als door Cloudwise redelijkerwijs verzocht in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst;
  - indien Cloudwise Trainingen verzorgt hiervoor deugdelijk werkende apparatuur en software beschikbaar te stellen.
- 3.5 Klant garandeert:
- over alle noodzakelijke bevoegdheden en (gebruiks)rechten te beschikken om de relevante onderdelen van de Klant Infrastructuur aan Cloudwise in gebruik te geven of om Cloudwise toegang tot deze onderdelen en de Klantdata te verschaffen; en
  - dat Beheerders over een voldoende machtiging beschikken om Cloudwise opdracht te geven tot het verlenen van diensten of om Offertes te accepteren;
  - de juistheid en volledigheid van alle door of namens Klant in verband met de Overeenkomst aan Cloudwise verstrekte, al dan niet van derden afkomstige informatie.
- 3.6 Klant is, tenzij uit de Overeenkomst blijkt dat Partijen expliciet anders zijn overeengekomen, verantwoordelijk voor:
- a) de keuze voor de Diensten en/of Hardware en/of de door bemiddeling van Cloudwise van derden afgenomen diensten of (software)producten als de oplossing om te voorzien in haar (automatiserings)behoefte; en

- b) de tijdige, voldoende en ononderbroken beschikbaarheid en beveiliging van de Klant Infrastructuur en de Klantdata; en
  - c) de tijdige beschikbaarheid, correctheid en compleetheid van de Klantdata; en
  - d) het beheer van de Klant Infrastructuur; en
  - e) het maken van een back-up van de Klantdata en andere voor Klant relevante data; en
  - f) het leveren van ondersteuning aan Gebruikers.
- 3.7 Klant erkent dat Cloudwise geen kennis heeft van of invloed heeft op de (inhoud van) de Klantdata en niet aansprakelijk of verantwoordelijk is voor de juistheid of volledigheid van de Klantdata.
- 3.8 Cloudwise heeft het recht om verplichtingen op grond van de Overeenkomst te laten verrichten door derden, onverminderd de aansprakelijkheid van Cloudwise voor nakoming van die verplichtingen. Cloudwise is gerechtigd door deze derden gehanteerde aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens Klant te aanvaarden.
- 3.9 Als de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon of medewerker van Cloudwise, is Cloudwise gerechtigd deze persoon of medewerker te vervangen door een persoon met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 3.10 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van op grond van de Overeenkomst door Cloudwise aan Klant geleverde of ter beschikking gestelde zaken of werken, inclusief maar niet beperkt tot Software, Hardware en databestanden (inclusief inloggegevens) gaat over op de Klant op het moment waarop deze in de macht van Klant of zijn hulppersoon zijn gebracht.
- 3.11 Waar Cloudwise heeft bemiddeld bij de totstandkoming van een overeenkomst tussen Klant en een derde voor het leveren van diensten, software of zaken door die derde aan Klant is Cloudwise niet aansprakelijk voor gebreken in die diensten, software of zaken, voor storingen in de levering van die diensten, software of zaken of andere tekortkomingen van die derde.

#### **Artikel 4 - Vergoeding**

- 4.1 De Klant zal aan Cloudwise de Vergoeding betalen, vermeerderd met omzetbelasting en andere eventuele van overheidswege opgelegde heffingen. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald is de Vergoeding bij vooruitbetaling verschuldigd.
- 4.2 Cloudwise is gerechtigd de Vergoeding voor Diensten die een voortdurende prestatie inhouden elk kalenderjaar met ingang van 1 januari te indexeren op basis van de Prijsindex voor commerciële dienstverlening en transport (2015=100) zoals gepubliceerd door het CBS.
- 4.3 Wanneer de Klant Cloudwise verzoekt aanvullende Diensten of Hardware te leveren zal Cloudwise een Offerte aan Klant toesturen. Na aanvaarding - op welke wijze ook - door de Klant van de Offerte maakt de Offerte deel uit van de Overeenkomst. Indien Cloudwise op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant (wijzigingen in de) Diensten heeft uitgevoerd of Hardware heeft geleverd waarvan de prijs niet in een Offerte is vastgelegd zal Klant hiervoor een prijs betalen die gebaseerd is op de op het moment van uitvoering van de (wijziging in de) Diensten of levering van de Hardware door Cloudwise gehanteerde standaardtarieven.

**Artikel 5 - Betaling**

- 5.1 Klant zal een factuur van Cloudwise binnen 14 dagen na de factuurdatum op de in de factuur bepaalde wijze betalen, in euro en zonder opschorting, aftrek of verrekening met een vordering die Klant op Cloudwise heeft of meent te hebben.
- 5.2 Indien betaling na aanmaning op de in artikel 10.1 bepaalde wijze uitblijft, is Cloudwise gerechtigd aanspraak te maken op de wettelijke handelsrente (ex art. 6:119a BW) en op vergoeding van de volledige buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten.

**Artikel 6 - Beëindiging**

- 6.1 De Overeenkomst eindigt bij het volbrengen van de prestatie door Cloudwise. Indien de Overeenkomst de levering van een voortdurende prestatie betreft wordt deze aangegaan voor de in de Overeenkomst bepaalde termijn of, als daarin geen termijn is bepaald, voor de duur van vier (4) jaar vanaf de Startdatum. Na het verstrijken van deze termijn wordt de Overeenkomst telkens automatisch verlengd met termijnen van één (1) jaar tenzij deze Schriftelijk door één van de Partijen wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste twee maanden voor het einde van de dan lopende termijn.
- 6.2 Partijen hebben het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te beëindigen als:
- a) de andere Partij is tekortgeschoten in de nakoming van een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst (zoals het meermalen niet nakomen van een verplichting tot betaling) en de tekortkoming i) niet kan worden hersteld; of ii) niet door die andere Partij is hersteld binnen de redelijke termijn die daarvoor in een Schriftelijke ingebrekestelling is gesteld;
  - b) ten aanzien van de andere Partij surseance van betaling of faillissement wordt aangevraagd of ten aanzien van die andere Partij een schuldeisersakkoord wordt geïnitieerd;
  - c) Artikel 11.3 van toepassing is.
- 6.3 In geval van beëindiging van de Overeenkomst, op welke grondslag ook, worden alle uit de Overeenkomst voortvloeiende vorderingen van Cloudwise direct opeisbaar. De beëindiging zal niet leiden tot het ontstaan van ongedaanmakingsverbintenissen.
- 6.4 Wanneer Cloudwise nadat de Overeenkomst is geëindigd nog diensten voor de Klant verricht, bijvoorbeeld in verband met de migratie naar een andere dienstverlener, is Cloudwise gerechtigd deze diensten tegen de dan door Cloudwise gehanteerde standaardtarieven in rekening te brengen.
- 6.5 Nadat de Overeenkomst is geëindigd, tenzij Partijen expliciet Schriftelijk vóór het einde van de Overeenkomst zijn overeengekomen, i) heeft Cloudwise het recht om het gebruik van door Cloudwise aan Klant ter beschikking gestelde software en/of data en/of apparatuur onmiddellijk te beëindigen; en ii) zal Cloudwise, voor zover zij nog over Klantdata beschikt, deze aan Klant teruggeven of - op Schriftelijk verzoek van de Klant - permanent vernietigen, tenzij Partijen expliciet Schriftelijk vóór het einde van de Overeenkomst anders overeenkomen.
- 6.6 Tenzij Partijen expliciet Schriftelijk anders zijn overeengekomen is annulering van een Offerte niet mogelijk. Indien met betrekking tot Diensten een annuleringsmogelijkheid is overeengekomen, dient annulering minimaal vijf (5) Werkdagen vóór de Startdatum te geschieden, bij gebreke waarvan Cloudwise gerechtigd is de Vergoeding integraal bij Klant in rekening te brengen.

## **Artikel 7 - Intellectueel eigendomsrecht en gebruiksrechten**

- 7.1 Alle IE-rechten en andere rechten op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of door Cloudwise aan Klant ter beschikking gestelde werken, inclusief maar niet beperkt tot de Software, databestanden, apparatuur, ontwerpen, documentatie, trainingsmateriaal berusten uitsluitend bij Cloudwise of de leveranciers van Cloudwise. De Overeenkomst strekt niet tot overdracht van enige IE-rechten.
- 7.2 Voor zover Cloudwise de Klant op grond van de Overeenkomst het recht geeft om de in Artikel 7.1 genoemde werken te gebruiken zal dit gebruik beperkt zijn tot Gebruikers, tenzij Partijen expliciet anders overeenkomen. Een dergelijk gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar. Cloudwise heeft het recht aan dit gebruik nadere voorwaarden te verbinden ter bescherming van IE-rechten van haarzelf of leveranciers.
- 7.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloudwise en onverminderd het bepaalde in artikel 13.6 is het Klant niet toegestaan de in Artikel 7.1 genoemde werken te kopiëren, openbaar te maken, te verspreiden of derden hiertoe toegang te verlenen behalve voor zover dit recht voortvloeit uit dwingend toepasselijk recht. Het is Klant niet toegestaan door Cloudwise of haar leveranciers aangebrachte aanduidingen betreffende IE-rechten te verwijderen of te wijzigen en/of om technische voorzieningen ter bescherming van IE-rechten te omzeilen.
- 7.4 Klant vrijwaart Cloudwise tegen alle schade ontstaan als gevolg van een inbreuk op IE-rechten of andere rechten op de in Artikel 7.1 genoemde werken.

## **Artikel 8 - Geheimhouding**

- 8.1 Partijen verplichten zich alle Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij tegenover derden geheim te houden en hun medewerkers en opdrachtnemers, betrokken bij de uitvoering van de Diensten, schriftelijk te verplichten tot strikte geheimhouding.
- 8.2 Partijen zullen ten aanzien van de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij:
- a) alle redelijke maatregelen in acht nemen voor een veilige opslag en tenminste de maatregelen als bepaald in de Verwerkersovereenkomst; en
  - b) de verkregen informatie slechts binnen en buiten hun organisatie delen op basis van het "need to know principle".

## **Artikel 9 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

- 9.1 Klant garandeert jegens Cloudwise dat Klant voldoet aan de verplichtingen op grond van wet- en regelgeving betreffende de bescherming en verwerking van persoonsgegevens (waaronder de AVG en AVG implementatiewetgeving). Klant garandeert meer in het bijzonder, voor zover wettelijk vereist, over rechtsgeldige toestemming van de betrokkenen (of hun wettelijk vertegenwoordigers) te beschikken voor verwerking conform de Overeenkomst. Klant zal Cloudwise op haar eerste verzoek schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan haar verplichtingen op grond van de AVG. Ongeacht het overigens in de Overeenkomst bepaalde vrijwaart Klant Cloudwise tegen alle aanspraken, schade, kosten of boetes voortvloeiend uit een schending door Klant van de in dit Artikel 9.1 bepaalde garantie.
- 9.2 Cloudwise en Klant leggen hun wederzijdse rechten en verplichtingen in het kader van de verwerking van persoonsgegevens door Cloudwise namens de Klant vast in een Verwerkersovereenkomst.

- 9.3 Partijen komen overeen dat Cloudwise, ter bescherming van de in opdracht van Klant te verwerken persoonsgegevens de in de Verwerkersovereenkomst bepaalde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treft. Cloudwise staat er niet voor in dat deze beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 9.4 Klant is verantwoordelijk voor de geheimhouding en beveiliging door Klant, Beheerder en Gebruikers van door Cloudwise voor Beheerder en Gebruikers gegenereerde inloggegevens. Cloudwise is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van een gebrekkige beveiliging door Klant van deze inloggegevens of van het gebruik of misbruik van die inloggegevens. Klant zal Cloudwise bij (vermoeden van) misbruik van inloggegevens onmiddellijk informeren, waarop Cloudwise het recht heeft alle maatregelen te treffen die zij noodzakelijk acht om (verdere) schending van vertrouwelijkheid van de inloggegevens en Klantdata te voorkomen of beperken, inclusief het (tijdelijk) blokkeren van één of meerdere accounts.

## **Artikel 10 - Aansprakelijkheid**

- 10.1 Ieder van de Partijen zal jegens de andere Partij niet eerder aansprakelijk zijn voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van een verplichting onder de Overeenkomst waarvan nakoming nog mogelijk is dan nadat (i) die andere Partij de tekortschietende Partij schriftelijk in gebreke heeft gesteld, onder het stellen van een redelijke termijn voor nakoming; en (ii) de tekortschietende Partij niet alsnog binnen die termijn is nagekomen.
- 10.2 De aansprakelijkheid van Cloudwise jegens Klant is, ongeacht de juridische grondslag van de vordering en ook in geval van aansprakelijkheid onder garanties of vrijwaringen, per gebeurtenis of serie van samenhangende gebeurtenissen en per jaar beperkt tot:  
(i) het bedrag dat in verband met de schadeveroorzakende gebeurtenis(sen) onder de aansprakelijkheidsverzekering van Cloudwise wordt uitbetaald of, indien krachtens die verzekering geen uitkering plaatsvindt (ii) het door Klant aan Cloudwise in het kalenderjaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voordeed te betalen Vergoeding.
- 10.3 Ongeacht het elders in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst bepaalde is Cloudwise jegens Klant nooit aansprakelijk voor:
- a) indirecte schade en/of gevolgschade, waaronder, maar niet beperkt tot gedeerde winst, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, van overheidswege opgelegde boetes of dwangsommen en door derden geleden schade;
  - b) schade als gevolg van oneigenlijk, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik van de Software of Hardware en van de niet-naleving van onderhouds- en gebruiksvoorschriften;
  - c) schade als gevolg van normale slijtage van de Hardware;
  - d) schade aan de Hardware die optreedt na (de)montage/installatie, reparatie, wijziging, bewerking of samenstelling met andere zaken van die Hardware door Klant of derden in opdracht van Klant;
  - e) schade die verband houdt met door derden aan Klant of in opdracht van Klant aan Cloudwise geleverde diensten of zaken;
  - f) schade die verband houdt met de verminking, de vernietiging of het verlies van data of documenten;
  - g) schade die verband houdt met een instructie van Klant aan Cloudwise, bijvoorbeeld tot het gebruik van (software of apparatuur van) leveranciers of hulppersonen van Klant.
- 10.4 De beperkingen, genoemd in Artikel 10.2 en 10.3 zijn niet van toepassing in geval van schade die is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Cloudwise.



- 10.5 De verjaringstermijn voor vorderingen van Klant jegens Cloudwise is één jaar vanaf de dag waarop Klant bekend kon zijn met het ontstaan van de vordering en/of schade.
- 10.6 Klant zal Cloudwise schadeloos stellen voor en vrijwaren tegen alle schade, kosten en aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst.

#### **Artikel 11 - Overmacht**

- 11.1 Partijen zijn ten opzichte van elkaar niet aansprakelijk voor de gevolgen van een tekortkoming als er sprake is van Overmacht. In dat geval hebben zij het recht de nakoming van de getroffen verplichting op te schorten zolang de situatie van Overmacht voortduurt.
- 11.2 De Partij die zich beroept op Overmacht zal de andere Partij zo spoedig mogelijk nadat hij op de hoogte is van de Overmacht schriftelijk informeren, onder vermelding van de omstandigheden die tot de Overmacht leidden en zal alle redelijkerwijs mogelijke maatregelen nemen om de nadelige gevolgen van de Overmacht voor de andere Partij te beperken.
- 11.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 11.1 heeft elke Partij, als een situatie van Overmacht langer dan één (1) maand voortduurt, het recht het gedeelte van de Overeenkomst te beëindigen dat niet kan worden nagekomen door de Overmacht.

#### **Artikel 12 - Diversen**

- 12.1 Het is Klant niet toegestaan (rechten en verplichtingen uit) een Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij aan een derde toe te wijzen of over te dragen. Cloudwise zal de toestemming niet op onredelijke gronden aan Klant onthouden of vertragen.
- 12.2 Het niet of met vertraging uitoefenen van een recht of bevoegdheid onder de Overeenkomst zal niet uitgelegd worden als het doen van afstand van zo'n recht of bevoegdheid of tot aanvaarding van enige afwijking op de Overeenkomst.
- 12.3 Als een bepaling in de Overeenkomst nietig of buiten toepassing wordt verklaard of wordt vernietigd zal dit de toepasselijkheid en geldigheid van andere bepalingen niet aantasten. Partijen zullen die bepaling vervangen door een geldige bepaling die het doel van de nietige, niet-toepasselijke of vernietigde bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 12.4 De Overeenkomst is alleen opgesteld ten behoeve van de Partijen en is niet bedoeld om rechten of verplichtingen voor een derde partij te doen ontstaan.
- 12.5 De Overeenkomst behelst de hele overeenkomst tussen Partijen in relatie tot het onderwerp daarvan. Deze zal alle voorgaande afspraken, overeenkomsten en regelingen tussen Partijen in relatie tot dat onderwerp vervangen.
- 12.6 Onverminderd het in artikel 2.4 bepaalde kan de Overeenkomst alleen worden gewijzigd door een Offerte of ander Schriftelijk document dat (elektronisch) is ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van beide Partijen.
- 12.7 Bepalingen in de Overeenkomst die naar hun aard geacht worden na beëindiging van de Overeenkomst van toepassing te blijven zullen na beëindiging van kracht blijven, waaronder maar niet beperkt tot Artikel 7, 8, 9 en 10 van deze Algemene Voorwaarden.

- 12.8 Iedere kennisgeving die een Partij in het kader van de Overeenkomst aan de andere Partij doet zal per e-mail worden gedaan aan het in de Offerte genoemde e-mailadres. Aflevering van de e-mail wordt geacht te hebben plaatsgevonden als de e-mail de mailserver van de andere Partij heeft bereikt. Aflevering wordt geacht te hebben plaatsgevonden:
- op de dag van aflevering als dit een Werkdag is en de kennisgeving vóór 16.00 uur (CET) is afgeleverd;
  - op de eerstvolgende Werkdag als deze op een zaterdag, zondag of ná 16.00 uur (CET) is afgeleverd.
- 12.9 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 12.10 De bevoegde rechter bij de Rechtbank Midden-Nederland zal exclusief bevoegd zijn om te oordelen over geschillen die ontstaan over of in verband met een Overeenkomst.

## HOOFDSTUK II. SOFTWARE

### Artikel 13 - Rechten en verplichtingen Software

- 13.1 Voor zover de Diensten de ter beschikking stelling van Software omvatten zijn de bepalingen in dit Hoofdstuk II mede van toepassing.
- 13.2 Indien Cloudwise aan de Klant Software ter beschikking stelt doet zij dit op basis van SaaS, tenzij in de Offerte anders is bepaald. Onderhoud van en Ondersteuning bij het gebruik van de Software is hierbij inbegrepen. Voor het geval Cloudwise de Klant een kopie van software ter beschikking stelt heeft Cloudwise het recht hier separate licentievoorwaarden op van toepassing te verklaren.
- 13.3 Cloudwise zal zich naar beste vermogen inspannen om onderbrekingen of Gebreken te herstellen in overeenstemming met de in de Service Level Agreement vastgelegde service levels voor Onderhoud. Cloudwise stelt de Software echter "as is" beschikbaar en garandeert niet dat deze zonder onderbreking of gebreken zal functioneren. Cloudwise heeft het recht om het herstel van Gebreken uit te stellen totdat een Nieuwe Versie in gebruik wordt genomen, onder het treffen van tijdelijke oplossingen.
- 13.4 Cloudwise heeft het recht maar is niet verplicht om Nieuwe Versies uit te brengen. Cloudwise zal de Klant tijdig informeren over de release datum van een eventuele Nieuwe Versie en over de eventuele wijzigingen aan de Klant Infrastructuur die nodig zijn voor de implementatie en de goede werking van de Nieuwe Versie. De Klant verplicht zich om te migreren naar een eventuele Nieuwe Versie.
- 13.5 Cloudwise is nimmer verplicht de broncode van de Software aan Klant ter beschikking te stellen.
- 13.6 Klant garandeert de naleving door Klant en alle Gebruikers van de volgende beperkingen en voorschriften met betrekking tot het gebruik van de Software:
- de Software mag niet anders gebruikt worden dan ten behoeve van het bedrijf of de organisatie van Klant en uitsluitend voor het in de Overeenkomst genoemde doel;
  - de Software mag niet aan derden in gebruik worden gegeven en derden mag geen toegang worden verleend tot de Software;
  - technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Software te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik mogen niet buiten werking worden gesteld of worden omzeild;

- de Software mag alleen gebruikt worden in overeenstemming met de instructies van Cloudwise;
- de IE-rechten op de Software moeten worden gerespecteerd;
- de Software mag niet op een manier gebruikt worden die schade aan de beschikbaarheid of toegankelijkheid van de Software veroorzaakt;
- de Software mag alleen in overeenstemming met toepasselijk wet- en regelgeving gebruikt worden.

13.7 Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen en vastgelegd in de Overeenkomst heeft Ondersteuning uitsluitend betrekking op de Software en ziet deze uitdrukkelijk niet op problemen met de internetverbinding van Klant. Cloudwise heeft het recht voorwaarden te stellen aan de kwalificaties van en het aantal Beheerders.

13.8 Indien in de Service Level Agreement afspraken zijn opgenomen over de beschikbaarheid van de Software geldt de administratie van Cloudwise als volledig bewijs ten aanzien van de meting van die beschikbaarheid. De in de Service Level Agreement genoemde reactie- en oplostijden gelden als streeftijden.

### **HOOFDSTUK III                      HARDWARE**

#### **Artikel 14            -            Algemeen**

14.1 Voor zover de uitvoering van de Overeenkomst inhoudt dat Cloudwise aan de Klant Hardware levert zijn de bepalingen in dit Hoofdstuk III mede van toepassing.

14.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald verkoopt Cloudwise de Hardware aan Klant en koopt Klant de Hardware van Cloudwise.

14.3 Levering van Hardware door Cloudwise vindt plaats door aflevering aan het vestigingsadres van Klant, tenzij Partijen anders overeenkomen.

14.4 Tenzij anders in de Overeenkomst is bepaald is in de Vergoeding geen vergoeding begrepen voor door Cloudwise aan de Klant te leveren montage- en installatiematerialen, accessoires zoals kabels, ver- en gebruiksartikelen zoals batterijen, inkt(cartridges) en tonerartikelen en licenties op in de Hardware geïntegreerde software.

14.5 Indien Klant (i) weigert door Cloudwise te leveren Hardware af te nemen; of (ii) levering c.q. montage/installatie van Hardware op het door Klant opgegeven adres onmogelijk is; of (iii) Klant nalatig is met het verstrekken van de voor levering noodzakelijke informatie of instructies, is Cloudwise gerechtigd deze Hardware voor rekening en risico van Klant op te slaan tot dat Klant de belemmeringen voor levering heeft weggenomen.

14.6 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald zorgt Klant zelf (waar nodig) voor het installeren, configureren en aansluiten van door Cloudwise geleverde Hardware, het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software op de Hardware.

14.7 Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst blijkt dat Hardware niet of niet tijdig kan worden geleverd, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen zonder dat Cloudwise aansprakelijk is voor de hieruit voor Klant voortvloeiende schade.

#### **Artikel 15            -            Eigendomsvoorbehoud**

- 15.1 Alle door Cloudwise op grond van een Overeenkomst te leveren Hardware blijft uitsluitend eigendom van Cloudwise totdat Klant de Vergoeding in relatie tot die Hardware en eventuele bijkomende Diensten volledig heeft voldaan.
- 15.2 Klant is niet bevoegd om de onder een eigendomsvoorbehoud van Cloudwise vallende Hardware te verkopen, te verhuren, te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren of enig ander recht daarop te vestigen of aan derden te verlenen.
- 15.3 Klant is verplicht de Hardware die door Cloudwise onder eigendomsvoorbehoud is geleverd zorgvuldig en als herkenbaar eigendom van Cloudwise te bewaren.
- 15.4 Klant verricht al hetgeen noodzakelijk is om de eigendomsrechten van Cloudwise veilig te stellen. Indien derden (te kennen geven) beslag (te willen) leggen op de door Cloudwise onder eigendomsvoorbehoud geleverde Hardware dan wel rechten daarop (willen) vestigen of doen gelden, is Klant verplicht Cloudwise hiervan per omgaande op de hoogte te stellen.
- 15.5 Klant is verplicht de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Hardware te verzekeren tegen brand, ontploffings- en waterschade en diefstal en zal Cloudwise op eerste verzoek inzage te geven in de polis van de verzekering. In geval van schade en/of verlies van genoemde Hardware is Cloudwise gerechtigd tot een eventuele uitkering van de verzekeraar. De vordering van Klant tot betaling van genoemde uitkering wordt voor dat geval geacht te zijn gecedeerd aan Cloudwise - waarbij de Overeenkomst als akte van cessie heeft te gelden - en Klant zal de verzekeraar alsdan mededeling doen van deze cessie en instrueren genoemde uitkering rechtstreeks aan Cloudwise te betalen.
- 15.6 Cloudwise is gerechtigd de Hardware die onder eigendomsvoorbehoud als bedoeld in dit artikel 15 is geleverd terug te nemen indien Klant (i) de in Artikel 15.1 genoemde vorderingen niet voldoet of (ii) in betalingsmoeilijkheden verkeert of dreigt te gaan verkeren. Voor het geval Cloudwise haar eigendomsrechten wenst uit te oefenen, geeft Klant Cloudwise of door Cloudwise aangewezen derden bij voorbaat onvoorwaardelijk toestemming om al die plaatsen te betreden waar die Hardware zich bevindt en deze in bezit te nemen.
- 15.7 Indien Klant uit door Cloudwise geleverde Hardware een nieuwe zaak vormt, vormt Klant die zaak voor Cloudwise en houdt Klant de nieuw gevormde zaak voor zijn rekening en risico voor Cloudwise en blijft Cloudwise eigenaar van genoemde zaak totdat Klant alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## **Artikel 16 - Inspectie en Defecten**

- 16.1 Klant dient direct na (af)levering van door Cloudwise geleverde Hardware te onderzoeken of de kwaliteit en kwantiteit van de door Cloudwise geleverde Hardware in overeenstemming is met de Overeenkomst. Zichtbare gebreken, tekorten en afwijkingen dienen binnen 24 uur na (af)levering van de Hardware schriftelijk en gemotiveerd bij Cloudwise te worden gemeld.
- 16.2 Alle defecten die op het moment van de (af)levering van de Hardware redelijkerwijs niet door Klant hadden kunnen worden geconstateerd moeten onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 5 (vijf) Werkdagen nadat Klant hiermee bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn schriftelijk en gemotiveerd bij Cloudwise worden gemeld.
- 16.3 Bij overschrijding van de in de artikelen 16.1 en 16.2 genoemde termijnen vervallen alle aanspraken van Klant jegens Cloudwise in relatie tot defecten aan de Hardware, ongeacht of hierop een garantie van toepassing is.

- 16.4 Het tijdig reclameren door Klant doet niet af aan de verplichting van Klant tot afname en betaling van de door Cloudwise te leveren Hardware.
- 16.5 Door Cloudwise aan Klant geleverde Hardware kan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Cloudwise worden geretourneerd. Cloudwise heeft het recht retournering van Hardware die niet in onbeschadigde staat is of die niet inclusief bijbehorende documentatie, in de originele verpakking en op een door Cloudwise aangegeven wijze is verzonden te weigeren. Retourzending geschiedt voor rekening en risico van Klant.

## **Artikel 17 - Garantie**

- 17.1 De garantie die Cloudwise in verband met eventuele Defecten verstrekt op door haar aan Klant geleverde Hardware is, tenzij schriftelijk anders bepaald in de Overeenkomst, zowel wat omvang als termijn betreft te allen tijde beperkt tot de garantie die de leverancier van Cloudwise in het betreffende geval op die Hardware verleent. Uitvoering van dataconversie of omzetting van andere software die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging van Hardware valt buiten de garantie.
- 17.2 Onverminderd het overigens in dit Artikel 17 bepaalde is de aansprakelijkheid van Cloudwise voor Defecten beperkt tot de verplichting tot herstel van de Defecten of vervanging van de Hardware door gelijksoortige Hardware zonder Defecten. Dit herstel dan wel deze vervanging is de enige remedie van Klant in geval van Defecten.
- 17.3 Onverminderd het overigens in dit Artikel 17 en de Overeenkomst bepaalde is Cloudwise niet aansprakelijk voor Defecten die zijn opgetreden:
- a) als gevolg van oneigenlijk, onzorgvuldig en ondeskundig gebruik en/of de niet-naleving van onderhouds- en gebruiksvoorschriften met betrekking tot de Hardware; of
  - b) als gevolg van normale slijtage van de Hardware; of
  - c) na (de)montage/installatie, reparatie, wijziging of bewerking van de Hardware door Klant; of
  - d) door een van buiten komend evenement.
- 17.4 Onverminderd het overigens in dit Artikel 17.1 bepaalde is een eventuele garantie niet van toepassing op Hardware die buiten de EU is geleverd, in prijs gereduceerde Hardware en tweedehands Hardware.

## **HOOFDSTUK IV - CONSULTANCY EN DETACHERING**

### **Artikel 18 - Algemeen**

- 18.1 Voor zover de Diensten detacherings- of consultancydiensten omvatten zijn de bepalingen in dit Artikel 18 mede van toepassing.
- 18.2 Klant informeert Cloudwise vooraf en schriftelijk over omstandigheden die voor de uitvoering van de Diensten belangrijk zijn of zouden kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de te adresseren issues, de prioritering van de Klant en de beschikbaarheid van de middelen en medewerkers van de Klant.
- 18.3 Indien verzocht door de Klant zal Cloudwise, voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst een profiel aanleveren van de werknemer of de opdrachtnemer die hij van plan is werkzaamheden te laten vervullen.

- 18.4 Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zullen Partijen telkens op verzoek van één van de Partijen met elkaar overleggen om vast te stellen of de Diensten zijn uitgevoerd overeenkomstig de Overeenkomst en behoefte van de Klant en of aanpassing van de Diensten of de uitvoering daarvan noodzakelijk is. Beide Partijen zullen hiervoor een contactpersoon aanwijzen.
- 18.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald is de Vergoeding telkens achteraf per kalendermaand verschuldigd. Naast de Vergoeding is de Klant aan Cloudwise vergoeding verschuldigd van de redelijke (reis- en verblijfs)kosten die Cloudwise in verband met de Diensten maakt.
- 18.3 De medewerkers van Cloudwise die werkzaamheden voor de Klant uitvoeren zullen in de gelegenheid worden gesteld om op verlof of op vakantie te gaan, op voorwaarde dat dat verlof of die vakantie past in de (project) planning van de Klant.

## **Artikel 19 - Consultancy**

- 19.1 Voor zover de Diensten consultancydiensten omvatten zijn de bepalingen in dit Artikel 19 mede van toepassing.
- 19.2 Cloudwise verleent de Diensten op onafhankelijke wijze, naar eigen goeddunken en zonder toezicht en aanwijzingen van de Klant.
- 19.3 De Klant onderkent dat de doorlooptijd van de Diensten afhangt van verschillende factoren en omstandigheden zoals de beschikbaarheid en kwaliteit van informatie en de ondersteuning verleend door de Klant en derden en dat Cloudwise derhalve niet gehouden kan worden aan een in de Overeenkomst vastgelegde oplevertermijn. Cloudwise verleent de Diensten alleen op Werktijden, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.
- 19.4 Het gebruik dat de Klant maakt van de resultaten van de Diensten is voor risico van de Klant. De verplichting om te bewijzen dat de Diensten of de manier waarop deze zijn uitgevoerd niet beantwoorden aan de Overeenkomst of aan wat mag worden verwacht van een goed opdrachtnemer berust uitsluitend bij de Klant, onverminderd het recht van Cloudwise om bewijs van het tegendeel te leveren.
- 19.5 Zonder de Schriftelijke voorafgaande toestemming van Cloudwise mogen de methoden, werkwijzen en knowhow van Cloudwise en de resultaten van de Diensten niet aan een derde partij verstrekt worden. Op deze methoden, werkwijzen, knowhow en resultaten van de Diensten rusten IE-rechten van Cloudwise waarop artikel 7 van toepassing is.

## **Artikel 20 - Detachering**

- 20.1 Voor zover de Diensten detacheringdiensten omvatten zijn de bepalingen in dit Artikel 20 mede van toepassing.
- 20.2 Cloudwise zal, zoals bepaald in de Overeenkomst, één of meer medewerkers (werknemers of opdrachtnemers) aan Klant ter beschikking stellen om onder leiding en toezicht van Klant werkzaamheden te verrichten. De (kwaliteit van de) resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van Klant, Cloudwise draagt hiervoor geen aansprakelijkheid. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald zal de medewerker op fulltime basis tijdens Werktijden aan de Klant ter beschikking worden gesteld.

- 20.3 Cloudwise zal zich ervoor inspannen de ter beschikking gestelde medewerker gedurende de duur van de Overeenkomst beschikbaar te houden maar is steeds gerechtigd na overleg met Klant deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde kwalificaties.
- 20.4 Klant is alleen gerechtigd om vervanging van de door Cloudwise ter beschikking gestelde medewerker te verzoeken indien: (i) de ter beschikking gestelde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet; dan wel (ii) de werknemer langdurig niet in staat is om te werken (bv. door ziekte). Cloudwise zal aan het verzoek onverwijld en met prioriteit aandacht geven maar garandeert niet dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging van de medewerker niet of niet onverwijld mogelijk is hebben Partijen het recht de Overeenkomst te beëindigen zonder dat dit aansprakelijkheid tot gevolg heeft. Betalingsverplichtingen van Klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.
- 20.5 Indien de duur van de detachering niet in de Overeenkomst is vastgelegd of de werkzaamheden stilzwijgend worden voortgezet na het verstrijken van een initiële looptijd wordt de overeenkomst aangegaan respectievelijk na de initiële looptijd voortgezet voor onbepaalde tijd. Partijen kunnen de overeenkomst in dat geval opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) kalendermaanden.
- 20.6 De werk-, vakantie- en rusttijden, arbeidsduur en overige relevante arbeidsomstandigheden van de door Cloudwise ter beschikking gestelde medewerker zijn gelijk aan de bij Klant gebruikelijke omstandigheden. Klant garandeert dat de werk-, vakantie- en rusttijden en andere relevante arbeidsomstandigheden voldoen aan relevante wet- en regelgeving.
- 20.7 Cloudwise heeft het recht werkzaamheden die de ter beschikking gestelde medewerker buiten Werktijden verricht als overuren in rekening te brengen, wat betekent:
- werkzaamheden verricht tussen 18 uur en 0.00 uur op Werkdagen: toeslag van 50% van het toepasselijke uurtarief;
  - werkzaamheden verricht tussen 0.00 uur en 7.30 uur op Werkdagen en werkzaamheden verricht op niet-Werkdagen: toeslag van 100% van het toepasselijke uurtarief.
- 20.8 Cloudwise garandeert dat voor de gedetacheerde medewerker eventueel verschuldigde bedragen in verband met loonbelasting, premies volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen, inkomensafhankelijke bijdrage op grond van de Zorgverzekeringswet en omzetbelasting tijdig en volledig worden betaald. Cloudwise vrijwaart Klant voor alle vorderingen van de Belastingdienst of instanties verantwoordelijk voor de uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de uitvoering van de Diensten verschuldigd zijn, op voorwaarde dat de Klant Cloudwise onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van een dergelijke vordering en de Klant de afhandeling van die vordering, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Cloudwise. Klant zal Cloudwise tijdig voorzien van de noodzakelijke volmachten, informatie en medewerking om, indien nodig in naam van Klant, verweer tegen deze vorderingen te voeren.